

Las Condes, doce de Mayo de dos mil diecisiete.

**VISTOS:**

Estos antecedentes, querrela infraccional de fs. 24 y siguientes, de fecha 16 de Enero de 2017, interpuesta por **ENRIQUE ALEJANDRO SALGADO NAVARRETE**, abogado, domiciliado en Isidora Goyenechea N°2934, oficina 401, comuna de Las Condes, en contra de **DESPEGAR.COM CHILE SPA**, sociedad del giro de su denominación, representada por DIRK DUSAN ZANDEE MEDOVIC, ingeniero civil, ambos con domicilio en Antonio Bellet N°292, oficina 706, comuna de Providencia, basado en los hechos que relata y documentos que acompaña, por supuesta infracción a los artículos 3 letra b), 12 A, 16 letras e) y g), 23, 28 letras b) y c) de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

A fs. 24 y siguientes y fs. 58 el actor relata los hechos fundantes de su acción y al respecto señala que con la finalidad de realizar junto a su amigo Jesús Rafael Argúello, de nacionalidad venezolana, un viaje a México y Cuba en el mes de Febrero de 2017, previo informarse de los requisitos que ambos requerían para el mismo en las páginas web de las embajadas de dichos países tanto en Chile como Venezuela, con fecha 29 de Noviembre de 2016, después de haber adquirido para él y el referido acompañante los pasajes a México en la aerolínea LATAM, compró en la página web de la querellada dos tickets aéreos en la aerolínea AEROMEXICO, que contemplaban un viaje en tres tramos, siendo estos, Ciudad de México - La Habana, Cuba; La Habana, Cuba - Cancún, México; y Cancún, México- Ciudad de México, a realizarse los días 05-02-2017, 09-02-2017 y 16-02-2017, respectivamente. Que posteriormente, al iniciar los trámites para la obtención de las visas para el ingreso a Cuba (país que la exige tanto a los ciudadanos chilenos como venezolanos), en la agencia de Viajes Travel Security se les informa que ambos requerían pasaportes con una vigencia de al menos 6 meses para ingresar a dicho país, exigencia que no salía en las páginas web de las embajadas precedentemente señaladas y que no le fue comunicada por la querellada al momento de la compra, toda vez que en dicha oportunidad sólo le informa "los pasajeros chilenos deberán contar con pasaporte y visa para tomar este vuelo", por lo que al no cumplir el pasaporte de su acompañante con dicha exigencia (cuya renovación demoraría aproximada 6 meses debido a la situación política en que se encuentra Venezuela), procedió a ingresar nuevamente a la página web del



proveedor querellado, sección compra de pasajes, y en ella sólo informa que los pasajeros chilenos necesitan contar con pasaporte y visa para tomar vuelo a dicho país, sin mención alguna para los extranjeros, pese a que en este caso se estaba comprando pasaje también para un venezolano. En las condiciones de compra, se señala que es la persona interesada quien debe investigar los requerimientos para el ingreso a Cuba. Agrega que ante la confusa información de los requisitos de ingreso a Cuba y siendo un viaje programado para realizarlo junto al referido amigo, con fecha 02 de Diciembre de 2016 requirió a la querellada la anulación de la compra por razones de fuerza mayor que impedían el ingreso a Cuba. La querellada sin embargo no accedió a ello, según correo electrónico de fecha 13 de Diciembre de 2016, en el que Daniela Cáceres P. de Customer Service, le informó que no es posible acoger su solicitud, argumentando que al momento de la compra aceptó las condiciones de la misma, cuyo numeral 3 dispone que es deber del consumidor informarse sobre la documentación y requerimientos que podría necesitar para el viaje. Ante tal respuesta, intentó cambiar los tickets, para lo cual debió ingresar al sitio web a través del correo electrónico con el cual efectuó la compra, percatándose que la referida página permitía el cambio de ciudad o país de destino pero no el de salida. Al proceder a usar la opción de modificación de fecha de salida, ésta arroja como respuesta diferencias de precios irrisorios o la inexistencia de asientos o vuelos disponibles para las fechas elegidas. Lo anterior, en circunstancias que, paralelamente ingresó a dicha página como cualquier persona que quiera cotizar vuelos en el sistema, pudiendo verificar que en las fechas y vuelos que previamente había intentado modificar con su pasaje, sí existía vuelos y asientos disponibles y a un precio mucho menor. Lo anterior demuestra que no existe por parte de la agencia de viajes querellada mayor intención de realizar cambios de pasajes a la fecha que libremente el consumidor escoge. Finalmente señala que la querellada ha faltado al deber de información veraz y oportuna, al no informarle oportunamente el requisito de la vigencia de 6 meses de los pasaportes para el ingreso a Cuba, del que sí tenía conocimiento, toda vez que posteriormente le informó de ello mediante correo electrónico de fecha 23 de Enero de 2017, y ha incurrido en publicidad engañosa, al exponer en su página herramientas y opciones de cancelación y modificación de los viajes que son inútiles.

A fojas 55 DESPEGAR.COM CHILE SPA. declara no haber cometido infracción alguna, toda vez que los hechos aludidos por el querellante, derivan de situaciones que no



constituyen incumplimiento alguno de su parte y que si es que se le ha producido al actor algún inconveniente e incluso perjuicio, es consecuencia de que éste no cumplió con el grado de diligencia mínimo exigido por la ley en una relación de consumo, al no informarse sobre la documentación que necesitaba para la realización de su viaje.

A fs. 24 y siguientes y basado en estos hechos, la parte querellante dedujo al mismo tiempo demanda civil en contra del proveedor ya individualizado, solicitando que sea condenado a pagarle \$1.542.282.- por concepto de daño emergente y \$1.000.000.- por daño moral, total \$2.542.282.-, más intereses y costas, cuya notificación se certifica a fs. 65.-

Con fecha 06 de Abril de 2017, a fojas 82 y siguientes se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia del querellante y demandante, por sí y del apoderado de la querellada y demandada, ocasión en que llamadas las partes a conciliación, ésta no se produjo, luego de lo cual, el actor procedió a ratificar sus acciones, en tanto la querellada y demandada contestó por escrito, al tenor de presentación que rola a fs. 67 y siguientes, en términos similares a los expuestos en el párrafo que ante precede, solicitando el rechazo de las acciones, con costas. Al contestar señala además, que el actor al realizar la compra online de los pasajes, debió necesariamente aceptar los Términos y Condiciones de la misma (los que señala han sido aprobados por el SERNAC y que de acuerdo a lo dispuesto en la parte final de la letra b) del artículo 3° de la Ley 19.496, tenía el deber de leer cuidadosamente antes de realizar la compra). En el numeral 3 de los términos y Condiciones se indica que es el consumidor quien tiene la obligación de informarse respecto de la documentación requerida para la realización de su viaje, como asimismo, que en las compras realizadas por su intermedio, no se aplica el derecho a retracto según dispone en su punto V. Agrega, asimismo, de acuerdo con lo señalado en el punto VI y VII del referido documento, el actor aceptó que el cambio de pasaje está sujeto a la aprobación por parte del proveedor final, y que los precios de los cambios varían conforme las variables que indica, decisiones en las cuales la querellada y demandada no tiene atribución alguna. Añade que la querellante también consintió las reglas y restricciones que podrían afectar a los pasajes aéreos, por lo que no puede el actor, por el hecho de errar en la búsqueda de información, pretender anular el contrato, toda vez que como abogado no puede menos que saber, que de acuerdo a lo normado en el artículo 1545 del Código Civil, éste es ley para las partes contratantes, y no puede ser invalidado



sino por consentimiento mutuo o por causas legales. Finalmente, respecto de los daños materiales y morales demandados sostiene que no existe perjuicio causado por su parte, siendo el nexo causal de cualquier eventual perjuicio o daño, el actuar negligente del actor, quien se expuso imprudentemente al daño, al incumplir la obligación de informarse correctamente.

En cuanto a la prueba, la querellante y demandante presentó al testigo Jesús Rafael Arguello Cruz, quien depuso a fs. 82 y siguientes y acompañó la documental de fs. 1 a 23, fs. 43 a 45 y la de fs. 60 a 62, no objetada; en tanto que la querellada y demandada rindió prueba documental de fs. 51 y siguientes y la de fs.80 y siguiente, no objetada, probanzas que en su oportunidad y de ser necesario y atingente, serán consignadas.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**En cuanto a la tacha:**

1°) Que la parte querellada y demandada tachó a fs.82 al testigo Arguello Cruz, presentado por el actor, invocando las causales de inhabilidad contempladas en los números 5 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, en atención a que el testigo mantiene relación de amistad con la parte querellante y demandante y por carecer de la imparcialidad necesaria por tener interés directo o indirecto.

2°) Que si bien, como señala el actor al evacuar el traslado conferido, en ninguno de los numerales invocados por la querellada al oponer las tachas se contempla la inhabilidad referida a la amistad, al contemplarse ésta en el numeral 7 del artículo precedentemente referido, lo cierto es, que el testigo cuestionado, declara que es desde hace seis o siete meses amigo del querellante y demandante y que por consenso éste último compraría los boletos, en tanto él pagaría los hoteles, añadiendo luego " En octubre de 2016 compramos el pasaje y en el intertanto sucedió lo narrado y en definitiva en Noviembre de 2016, desistimos completamente del viaje y se solicitó la devolución del dinero..", añadiendo luego aseveraciones en las que se incluye activamente en ciertas diligencias posteriores, tales como "Ya que no hubo devolución del dinero, intentamos cambiar el itinerario..."; "Intentamos cambiar los tramos" y "En un tercer intento, tratamos de cambiar el segundo tramo...", todo lo cual permite concluir inequívocamente que tiene interés, a lo menos indirecto, en que la cuestión debatida resulte favorable para la querellante y demandante, motivo por el cual procede acoger la tacha por la causal contemplada en el número 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil.



**En cuanto al fondo:**

3°) Que, en estos autos se trata de establecer primeramente la responsabilidad que correspondiere a DESPEGAR.COM CHILE SPA, en supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

4°) Que al respecto el actor afirma que al adquirir con fecha 29 de Noviembre de 2016, para sí y para su referido amigo venezolano los citados ticket aéreos en el sitio web de la agencia de viajes querellada y demandada, ésta última no le informó que para ingresar a Cuba se requería que los pasaportes de ambos tuvieran una vigencia mínima de seis meses, lo que sí hizo con fecha 23 de Enero de 2017, en circunstancia que ésta última información no estaba disponible en las páginas web de las embajadas de Cuba para Chile y Venezuela consultadas previo a la compra. Por lo tanto agrega, que posteriormente, al enterarse de dicha exigencia y no pudiendo cumplir con ella el pasaporte de su acompañante, ante la negativa de la querellada y demandada de acceder a su solicitud de anulación de los pasajes y habiéndose señalado al momento de la compra de los mismos, que éstos podrían ser modificados a través de la misma plataforma, intentó cambiarlos. No obstante no pudo hacerlo, ya que ese pasaje no permitía cambiar el país origen del vuelo y al hacer uso de la opción de cambio de fecha de salida, obtuvo como respuesta diferencias de precios irrisorios o la inexistencia de asientos o vuelos disponibles para las fechas elegidas, en circunstancias que al ingresar a la referida página como cualquier persona que quiere hacer una compra, constató que sí existían vuelos y asientos disponibles en las fechas que había solicitado cambio de pasaje, o a un precio mucho menor.

5°) Que la querellada y denunciada, tanto al prestar su declaración, como al contestar las acciones a fs. 55 y fs. 67 y siguientes, respectivamente, no controvertió expresamente ninguno de los hechos señalados en el considerando precedente, limitándose en su defensa a señalar que de acuerdo a los Términos y Condiciones del contrato, aceptados por el actor al momento de la compra, es a éste quien correspondía informarse respecto de la documentación requerida para el viaje, como también, a que toda cancelación, anulación o cambio de pasaje está sujeto a la aprobación del proveedor final, quien es quien determina las reglas y condiciones que aplican al mismo.

6°) Que, de acuerdo a lo signado en los considerandos 4° y 5° es un hecho de la causa que la agencia de viajes querellada y demandada, al momento de la compra de los pasajes, no



le informó al actor que para el vuelo a Cuba se requería que los pasaportes de ambos pasajeros tuvieran una vigencia mínima de seis meses, lo que sí hizo con fecha 23 de Enero de 2017 (esto es casi dos meses después de efectuada la compra) en que mediante correo electrónico, le informa de la exigencia de requerir para el citado vuelo de pasaporte válido para el periodo de estancia prevista y con una vigencia mínima de 6 meses posteriores a la fecha de regreso. Todo lo anterior consta además en documentos acompañados a fs. 8, fs. 21 y siguientes y fs. 60 y siguientes, como asimismo, en los impresos rolantes a fs. 5 y fs. 7 que acreditan que dicha información no estaba disponible en las páginas web de las embajadas de Cuba para Chile y Venezuela, a diferencia de la de México en Chile, que sí informa sobre necesidad de contar los chilenos con pasaporte con esa exigencia de vigencia mínima, según consta en impreso acompañado a fs. 4.-

7°) Que, al respecto, el inciso primero del artículo 3 de la ley 19.496, que contempla los derechos y deberes básicos del consumidor, dispone en su letra b) "El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos.", precepto en el que el legislador ha consagrado un derecho a saber (cuya contrapartida es el deber de información del proveedor) y un deber de informarse, pretendiendo con ello, mitigar la desigualdad de información en favor del proveedor, toda vez que éste último conoce los bienes y servicios que introduce en el mercado, mientras que el consumidor en su mayoría no, desigualdad que aumenta en la contratación electrónica – como ocurre en el caso sub-lite- debido a la despersonalización que esta contratación supone.

8°) Que el derecho a la información veraz y oportuna que detenta el consumidor, presupone una obligación pre y postcontractual del proveedor, de informar de modo cierto, eficaz, objetivo y suficiente sobre las características esenciales del bien, producto o servicio. Por lo demás, ese derecho es una exigencia general derivada de la buena fe que pesa sobre todo contratante, destinado a facilitar a la contraparte de un correcto conocimiento de la realidad relevante para la valoración de la utilidad del contrato, la que en el caso en comento se tornó inexistente, generando una indeseada consecuencia. En efecto, al no contar el pasaporte del acompañante del actor con el referido requisito de vigencia mínima, se hizo imposible para éste hacer uso del pasaje comprado, no pudiendo realizar el viaje al ser éste programado para realizarse por ambos en conjunto, información



a la que además el proveedor estaba obligado a proporcionar, en base al deber de profesionalismo que pesa sobre él, derivado de la habitualidad y "expertise" de su giro comercial y de las prestaciones que realiza.

9°) Que, si bien en el documento rolante a fs. 80 y siguiente, consistente en los términos y condiciones de la compra online, no objetado, se constata que en su numeral 3 se establece que es deber del consumidor informarse sobre la documentación que podría necesitar para el viaje, dicha disposición contractual no afecta lo normado en el citado artículo 3 letra b), toda vez que el derecho que esta última disposición contempla, es irrenunciable anticipadamente de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 4 del citado cuerpo normativo. Además, en cierta forma el proveedor reconoce la falta de información completa puesto que al momento de la compra advirtió al actor acerca de la necesidad de contar con pasaporte y visa, y casi dos meses después de efectuada la misma, le informó la exigencia de contar con pasaporte válido para el período de estancia prevista y con una vigencia mínima de 6 meses posteriores a la fecha de regreso.

10°) Que de acuerdo a lo razonado en los considerandos precedentes y siendo indubitada la calidad de consumidor del actor y de proveedor de la querellada y demandada, resulta evidente que el proveedor querellado infringió el artículo 3 letra b) de la Ley N° 19.496, al no informar al consumidor en forma oportuna que ambos pasajeros requerían para el vuelo a Cuba de pasaporte con vigencia mínima de 6 meses posteriores a la fecha de regreso, motivo por el cual procede acoger la querrela entablada en su contra.

11°) Que, en lo que respecta a la publicidad engañosa denunciada, es preciso señalar que la información contemplada en la página web de la querellada al momento de la compra, no puede ser considerada "publicidad" en los términos del artículo 1 numeral 4° de la ley 19.496, requisito sine qua non para la procedencia de ésta, y que además, con el documento rolante a fs. 80 y siguiente anteriormente citado, se da por acreditado que los cambios, anulaciones o cancelaciones de los pasajes que se adquieran por intermedio de la página web de DESPEGAR.COM dependen de los proveedores finales y no del proveedor intermediario querellado, no siendo por tanto posible procedente infraccionarlo por ello.

12°) Que, en cuanto a la acción civil deducida en autos, cabe consignar que conforme a la exigencia de responsabilidad contemplada en el artículo 14 de la Ley N°18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se advierte que en el caso sub-lite concurre relación de causa a efecto entre la infracción cometida por el proveedor señalado



y los daños ocasionados al actor, motivo por el cual procede acoger la acción civil entablada en autos, en los términos y extensión que se indicará.

13°) Que al respecto el actor impetra una indemnización por concepto de daño emergente equivalente a \$1.542.282, correspondiente a \$742.282 por el monto pagado por los pasajes y \$800.000 por honorarios de abogado, y daño moral por un monto de 1.000.000.-

14°) Que en lo que respecta al daño emergente, es preciso señalar que el proveedor demandado no ha controvertido en autos que el actor le pagó por los referidos pasajes la suma de \$742.282, valor que por lo demás se asemeja al contemplado en los impresos rolantes a fs. 11 a fs. 16, por lo cual procede acoger la demanda a ese respecto, en tanto, en lo que respecta a los honorarios del abogado, no se dará lugar, sin perjuicio de lo que se determine en definitiva respecto de las costas.

15°) Que, en lo relativo al daño moral demandado, sin ser dudoso que se haya incurrido en él, lo cierto es que en nuestro ordenamiento jurídico para que el daño sea indemnizable se requiere que éste sea cierto y determinado, cuestión que necesariamente debe ser demostrado por los medios de prueba que están establecidos en la ley, recayendo en el actor la carga de la prueba de conformidad al artículo 1698 del Código Civil. En la especie la prueba producida no permite al Tribunal formarse convicción a su respecto.

16°) Que con el objeto de preservar la equivalencia de los valores discutidos en autos, la suma en que la indemnización en definitiva se regule se pagará con sus respectivos reajustes e intereses, en términos tales que los reajustes de calcularán desde que la presente sentencia quede firme o ejecutoriada, en tanto que los intereses, desde que el deudor se constituya en mora.

17°) Que, el Tribunal analiza los antecedentes conforme a las normas de la sana crítica para establecer la responsabilidad que correspondiera de conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

Por estas consideraciones **Y TENIENDO PRESENTE** lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, **se declara:**

**EN LO INFRACCIONAL:**



- Que se acoge la querrela interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 24 y siguientes y se condena a DESPEGAR.COM CHILE SPA, representado por DIRK DUSAN ZANDEE MEDOVIC, a pagar una multa de 10 TRIBUTARIAS MENSUALES, por ser autor de la infracción consignada en el considerando 10°.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, sufrirá por vía de sustitución y apremio **QUINCE** noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

**EN LO CIVIL:**

- Que se acoge la acción civil interpuesta en el segundo otrosí de la presentación de fs. 24 y siguientes, sólo en cuanto se condena a DESPEGAR.COM CHILE SPA, representado por DIRK DUSAN ZANDEE MEDOVIC, a pagar a **ENRIQUE ALEJANDRO SALGADO NAVARRETE**, una indemnización ascendente a \$742.282.- (por concepto de daño emergente, suma en la que el Tribunal regula los daños causados al actor a raíz de los hechos investigados en estos autos.

- Que la indemnización antes regulada deberá pagarse con sus respectivos reajustes e intereses, conforme a lo dispuesto en el considerando 16°, sin costas, por no haber sido enteramente vencida la querrelada y demandada.

**ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.-**

**Causa Rol N° 1017-8-2017**

**RESOLVIÓ JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE. JUEZ (S).**

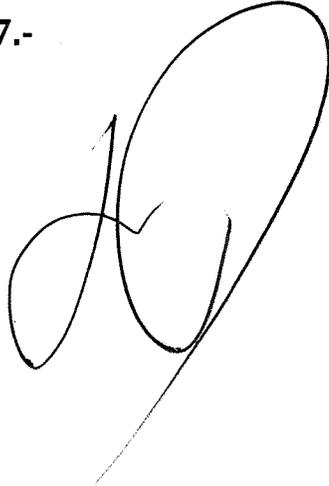
**AUTORIZA HUGO ANGEL GREBE. SECRETARIO (S).**



**Las Condes, 09 de Junio de 2017.-**

**CERTIFICO QUE LA SENTENCIA QUE ROLA ESCRITA DE FOJAS 92 A  
100 DE AUTOS SE ENCUENTRA EJECUTORIADA.**

**Causa rol N° 1017 -8- 2017.-**

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.